I CONTI NON TORNANO

La recrudescenza delle pressioni commerciali non può essere separata dall'organizzazione del lavoro.

Negli ultimi anni, il rafforzamento della Filiale Digitale, i percorsi di job posting interno, gli esodi e le dimissioni hanno modificato profondamente la distribuzione delle lavoratrici e dei lavoratori nel Gruppo. Tuttavia, non sempre a questi cambiamenti è seguito un adeguato riequilibrio degli organici, dei carichi e dei portafogli.

In molte realtà i portafogli vengono redistribuiti a colleghe e colleghi che gestiscono già un numero elevato di clienti. In altri casi restano scoperti, lasciando la clientela senza un riferimento stabile e costringendola a rivolgersi a chi è presente.

Il risultato è un aumento dei carichi sull'intera struttura. Colleghe e colleghi devono conciliare appuntamenti programmati, attività di tutela, incontri sugli investimenti, incombenze operative e scadenze.

In diverse filiali Coordinatori e Direttori intervengono concretamente a supporto dei gestori, facendosi carico di attività ulteriori per garantire, non senza difficoltà, continuità nella gestione della clientela. In altre, invece, il peso finisce per ricadere quasi esclusivamente sui gestori, aggravando squilibri già esistenti e aumentando inevitabilmente il livello di stress.

È dentro questo quadro che la pressione commerciale diventa ancora più pesante.

Richieste previsionali sempre più insistenti, anticipazioni dei risultati attesi e continue sollecitazioni commerciali rischiano di spostare il baricentro del lavoro dalla qualità della consulenza alla rincorsa del risultato. Ne possono derivare ripercussioni sulla serenità lavorativa, sulla relazione con la clientela e sulla correttezza del processo consulenziale.

La consulenza richiede tempo, competenza, ascolto e professionalità. La sfera di cristallo, per conoscere in anticipo cosa farà il cliente, almeno per il momento non risulta ancora tra gli strumenti in dotazione.

Anche il dato sugli organici deve essere letto nella sua dimensione reale. L'equilibrio tra uscite e nuova occupazione va verificato considerando chi oggi è effettivamente presente e operativo.

Dimissioni, percorsi interrotti, anche tra i Global Advisor, e uscite di colleghe e colleghi con molti anni di esperienza incidono non soltanto sui numeri. Quando una professionalità costruita nel tempo lascia il Gruppo si perdono competenze, conoscenza della clientela, relazioni e memoria professionale.

Un patrimonio che non si ricostruisce con la stessa rapidità con cui si aggiorna un organigramma.

Per questo il dato formale delle assunzioni non racconta da solo la consistenza effettiva degli organici. Ed è su quella consistenza reale che vengono poi sostenuti carichi, portafogli e richieste commerciali.

A questo si aggiungono situazioni di disallineamento organizzativo. Una parte della clientela che avrebbe dovuto essere ricondotta alla Filiale Digitale continua infatti a gravare sulla rete, concorrendo anche alla determinazione degli obiettivi commerciali.

Anche questo peso non può essere compensato aumentando le pressioni su chi lavora.

La prestazione lavorativa non può essere ridotta al raggiungimento di un risultato commerciale, né la qualità del lavoro può essere misurata soltanto attraverso numeri e obiettivi. Servono organici adeguati e condizioni organizzative che permettano a ciascuno di svolgere correttamente il proprio ruolo.

Proprio per questo è importante che le situazioni anomale emergano. Da sempre le OO.SS., e le scriventi in particolare, sono impegnate nel contrasto alle pressioni commerciali. Nel tempo abbiamo firmato accordi nazionali ed aziendali al fine di garantire un luogo di lavoro con sempre meno stress. Anche la nostra banca, dobbiamo riconoscerlo, si è impegnata e si impegna per controllare tale fenomeno. Per raggiungere l'obiettivo però è necessario ed inevitabile il contributo di ciascuno di noi, in primis nel mantenere comportamenti corretti, ma anche nel segnalare comportamenti sbagliati. Per evitare la strumentalizzazione di singoli episodi mal raccontati e mal compresi, per evitare di intervenire su meri pettegolezzi le segnalazioni devono essere puntuali e circostanziate. Sarà cura delle scriventi OO.SS. garantire la necessaria riservatezza al segnalante e pretendere che il comportamento errato cessi.

Invitiamo pertanto colleghe e colleghi a segnalarci richieste improprie, comportamenti anomali e situazioni non coerenti con le regole condivise, anche attraverso la casella **IoSegnalo**. Ricordiamo che la segnalazione può essere effettuata direttamente oppure per il tramite delle stesse Organizzazioni Sindacali, che ne accompagneranno la presa in carico e il necessario seguito, nel pieno rispetto della riservatezza e della tutela di chi segnala. Le segnalazioni vengono quindi esaminate nelle sedi previste in forma anonimizzata.

Garantiremo la presa in carico delle segnalazioni, la tutela di chi le rappresenta e il necessario seguito sindacale. Le criticità potranno così emergere, essere verificate e affrontate nelle sedi previste, consentendo all'Azienda di svolgere le dovute verifiche e, anche attraverso gli organismi deputati alle politiche commerciali, di adottare le necessarie azioni correttive, come già avvenuto in altre situazioni nelle quali le segnalazioni hanno consentito di far emergere le criticità e di attivare gli opportuni interventi.

Ciò che emerge può essere affrontato. Ciò che resta sommerso, no.

Napoli,19 ottobre '26

I COORDINATORI DI AREA TERRITORIALE NAPOLI E PROVINCIA E AREA CAMPANIA

FIRST/CISL – FISAC/CGIL - UILCA